

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN PERSONAL DE VIGILANCIA COMBINANDO METODOLOGÍAS CUANTITATIVAS Y CUALITATIVAS

Julio Chávez, Ender Carrasquero

Universidad Rafael Bellosó Chacín

icchaz@cantv.net / endercarrasquero@gmail.com

RESUMEN

Este estudio permitió determinar la magnitud de los factores de riesgo psicosocial en personal de vigilancia privada en empresas venezolana combinando metodologías cuantitativas y cualitativas. La recolección de datos se realizó a través de una encuesta como método cuantitativo y como método cualitativo la técnica de los "focus group". La muestra compuesta por 150 trabajadores de vigilancia del sector público de Venezuela. Para su análisis se utilizó la ayuda informática diseñada por el Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo- INSHT. La tasa de respuesta de la encuesta fue del 98%. Para el factor autonomía temporal y la carga mental, fueron los factores más negativos entre los trabajadores en general. Dentro de los factores de riesgos que apuntaron en forma más positiva se encuentra, las relaciones personales, y la definición del rol del trabajador. En general, los resultados indican que los factores psicosociales que más afecta a los trabajadores vigilancia son la autonomía temporal y la carga mental afectación más sentida en el personal con sistema de trabajo diurno. Sobre los métodos se puede concluir que "focus group", sirven para corroborar y ampliar la información de los cuestionarios, contextualizando la información obtenida de manera cuantitativa es corroborada de manera cualitativa, lo que se traduce en una mejor interpretación de los resultados.

Palabras Clave: Factores de riesgos psicosociales, trabajadores de vigilancia privada, ergonomía.

ABSTRACT

This study allowed to determine the magnitude of the factors of psycho-social risk in personnel of monitoring deprived in companies Venezuelan combining quantitative and qualitative methodologies. The data collection was made through a survey like quantitative method and qualitative method the technique of "focus group". The sample composed by 150 workers of monitoring of the public sector of Venezuela. For its analysis the computer science aid designed by the National Institute of Health and Hygiene in Work INSHT was used. The rate of answer of the survey was of 98%. For the temporary factor autonomy and the mental load, they were the most negative factors between the workers in general. Within the personal factors of risks that aimed in more positive form is, relations, and the definition of the roll of the worker. In general, the results indicate that the psycho-social factors that more affects to the workers monitoring are the temporary autonomy and the mental load more felt affectation in the personnel with system of diurnal work. On the methods which can be concluded that "focus group", serves to corroborate and to extend the information of questionnaires, being contextual the obtained data of quantitative way is corroborated of qualitative way, is translated in one better interpretation of the results.

Keywords: Factors of psycho-social, working risks of deprived monitoring, ergonomics

1. MARCO DE REFERENCIA:

Los trabajadores del sector de vigilancia representan uno de los grupos de interés que merecen la debida dedicación al estudio de los factores de riesgo psicosocial a los cual se encuentra expuestos. Esta afirmación parte de la observación informal en este grupo de estudio el cual se encuentra afectado por condiciones tales como, largas jornadas laborales, medio ambiente de trabajo exigente, constante organización, custodia, resguardo de valores y bienes de la empresa, así como una permanente sensación de riesgo personal.

Este conjunto de factores podrían estar afectando las conductas humanas, en especial los factores psicosociales, asumiendo como definición: "Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud (física, psíquica o social) del trabajador", INHST (2001).

Por otra parte, los servicios de vigilancia privada han pasado a ser tercerizados, lo que progresivamente ha venido desmejorando las condiciones de higiene y seguridad en estos puestos de trabajo, que igualmente se encuentran afectados por procesos de flexibilización contractual, como por precarias condiciones de supervisión y bajos salarios.

Asimismo, la ausencia de una tradición en este campo, la falta de formación específica en evaluación y psicometría de muchos profesionales de la prevención, han llevado a la aplicación de métodos de estudio que no han sido confiables y de resultados poco tangibles. Lo que no ha permitido una confiable evaluación de los riesgos psicosociales, que pueden estar afectando a este grupo de estudio.

Por ello se hace necesario evaluar los riesgos psicosociales de acuerdo a métodos de evaluación confiables y de amplio espectro, no un conjunto de preguntas razonadas, sobre ciertos aspectos de la variable en estudio o un "check list" desarrollado por un grupo técnico de especialistas en el área, sino como una diversidad de técnicas que permitan de manera cuantitativa y cualitativa conocer los niveles y características de los riesgos psicosociales incidentes en los trabajadores.

Se formulo como objetivo general de la investigación el evaluar los factores de riesgo psicosociales en personal de vigilancia combinando metodologías cuantitativas y cualitativas.

Para efectos de este estudio se asumió como factores de riesgos psicosociales, la carga mental, autonomía temporal, contenido de trabajo, supervisión-participación, definición de rol, interés por el trabajador, y relaciones personales.

1.1 Carga Mental

Por carga mental se entiende el grado de movilización, el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente al conjunto de demandas que recibe el sistema nervioso en el curso de realización de su trabajo. Este factor valora la carga mental a partir de los siguientes indicadores: Percepción del tiempo, Intensidad del Tiempo, Fatiga percibida; Número de Información.

1.2 Autonomía Temporal:

Este factor se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y descanso. Se pregunta al trabajador sobre la elección del ritmo o de la cadencia de trabajo y de la libertad que tiene para alterarlos si lo desea, así como con respecto a su capacidad para distribuir sus descansos

1.3 Contenido en el trabajo

Se define como un factor psicosocial nos estamos refiriendo al grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activan una cierta variedad de capacidades humanas, responden a una serie de expectativas del trabajador y permiten el desarrollo psicológico de los trabajadores, el cual es definido por los indicadores: Diseño de tareas variadas y con sentido, utilización de la capacidad del trabajador, tareas monótonas y repetitivas, importancia en el trabajo y trabajo motivador y rutinario.

1.4 Supervisión –Participación

Este factor define el grado de autonomía decisional del trabajador, es decir, el grado en el que la distribución del poder de decisión entre el trabajador y la dirección, en lo relativo a aspectos relacionados con el desempeño del trabajo, es adecuada. Se mide a través de los siguientes indicadores: Control ejercido por la dirección, grado de participación, aspectos relacionados con el trabajo y medios de participación.

1.5 Definición del Rol

Este factor considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador y es evaluado a partir de dos aspectos fundamentales: Ambigüedad del rol, y Conflictividad del rol.

1.6 Interés por el trabajador

Este factor hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador o bien si la consideración que tiene por el trabajador es de carácter instrumental y a corto plazo. La preocupación personal y a largo plazo tiende a manifestarse en varios aspectos; asegurando estabilidad en el empleo de los trabajadores, considerando la evolución de la carrera profesional de los trabajadores, facilitando información de los aspectos que le puedan concernir y facilitando formación a los trabajadores, definido por los siguientes indicadores: interés de la organización por el trabajador, Estabilidad del empleado, Desarrollo de carrera, Formación del trabajador, Promoción del trabajador, e información sobre el empleo.

1.7 Relaciones personales

Este factor mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores y es evaluado a través de tres indicadores: Relación con otros trabajadores, Calidad de la relación entre trabajadores, Relación con los grupos de trabajo.

2. METODOLOGÍA

Guiados por la problemática hasta aquí disertada, se seleccionaron métodos cuantitativos y cualitativos para el abordaje de la variable de estudio.

Como instrumento de trabajo se utilizó la ayuda informática diseñada por el Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo (INSHT). Este método consiste en una estrategia global por la que mediante una serie de operaciones prefijadas de antemano, alcanza los resultados cualitativos.

Este método tiene como objetivo la obtención de información para detectar condiciones desfavorables que están en el origen de la aparición de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo y de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador o trabajadores.

Esta aplicación se vale de un cuestionario a grupos de trabajadores y de un sistema de valoración, ordenación y conceptualización particular, para conocer las condiciones psicosociales de dichos grupos en el ámbito laboral.

La valoración final de cada factor oscila entre unas puntuaciones de 0 y 10. En esta escala se distinguen tres tramos, de manera que las puntuaciones mayores reflejan situaciones más insatisfactorias. La presentación de resultados se ofrece en dos formatos, denominados Perfil Valorativo y Perfil Descriptivo.

Por otra parte se aplicó la técnica del "focus group", la cual constó de una entrevista estructurada compuesta por siete preguntas correlacionadas con las siete dimensiones de los factores de riesgo psicosociales. Esta técnica se aplicó con el objeto de corroborar y ampliar la información suministrada por los individuos de estudio en la aplicación del método cuantitativo. La conversación en los focus group fue dirigida por personal externo a la empresa ayudada por otra que recogió notas y los grababa. La conversación giró alrededor de las siguientes preguntas: 1) ¿Cuáles son los factores del trabajo que afectan más negativamente su salud y bienestar y de las personas que trabajan en su mismo puesto de trabajo? 2) ¿Qué es lo que les produce más satisfacción en el trabajo? 3) ¿Qué medidas propondría para mejorar la situación de trabajo?

Para efectos de esta investigación el universo de la misma estuvo compuesta por las empresas de vigilancia, de donde se seleccionó una muestra de 150 unidades de análisis, correspondiendo a individuos ocupantes del puesto de trabajo "agentes de seguridad" con una antigüedad en el cargo de más de un año de servicio.

De acuerdo a los procedimientos anteriormente descritos, la investigación se tipifica como descriptiva, transeccional de campo de acuerdo Bavaresco (2002).

La aplicación del instrumento cuantitativo, se realizó en el puesto de trabajo en varios puntos geográficos donde la empresa presta servicios. Para el caso del “focus group”, se sostuvo una entrevista informal directa con cada uno de los individuos de estudio.

Los resultados obtenidos fueron analizados mediante métodos estadísticos descriptivos, los cuales permitieron la interpretación de los resultados cuantitativos. En el caso de la data cualitativa, la misma fue clasificada de acuerdo a las diversas dimensiones especificadas en el cuadro operacional de estudio de la variable.

3. RESULTADOS

De acuerdo a un ordenamiento de las medias obtenidas para cada uno de los siete factores psicosociales estudiados, en orden decreciente según su promedio de valoración en: Autonomía Temporal 3.71%; Carga Mental 3.54%; Supervisión y Participación 3.25%; Contenido del trabajo 2.67 %; Interés por el trabajador 2.60%; Relaciones personales 1.68% y Definición del Rol 1.35%.

Factor	Porcentaje
Autonomía Temporal	3.71 %
Carga mental	3.34 %
Supervisión – Participación	3.25 %
Contenido del trabajo	2.67 %
Interés por el trabajador	2.60 %
Relaciones personales	1.68 %
Definición del rol	1.35 %

Tabla 1

Factores Psicosociales

Fuente: Chávez, Carrasquero (2007)

Autonomía Temporal

El perfil valoratorio esta indicando que el 58.82% de la muestra se encuentra en una situación satisfactoria, seguido de un 29.41% de los valores en situación intermedia, y un 11.76% en situación nociva, como se muestra en el gráfico 1.

Los elementos incidentes para este factor se enmarcan; la imposibilidad de marcar su propio ritmo de trabajo, condición expresada por el 45% de la muestra. Asimismo otro elemento incidente lo constituye la imposibilidad distribuir las pausas de descanso 27%, como un 70% indica que es difícil abandonar el puesto de trabajo.

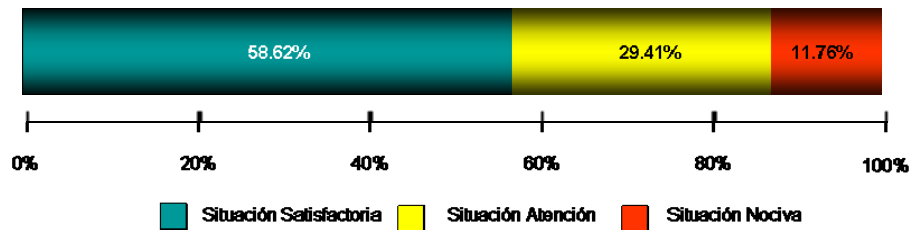


Gráfico 1
Factor Autonomía Temporal
Fuente: Chávez, Carrasquero (2007)

Carga Mental

En orden de jerarquía la carga mental ocupa el segundo lugar en orden de situacional de riesgo, este factor es agravado por los elementos; la intensidad de atención la cual se expresa en un 70% alta. Un 47% de la muestra expresa tener síntomas de fatiga en la ejecución de su trabajo. Los elementos menos incidentes; cantidad de información la cual se percibe como poca en un 47%, su complejidad es sencilla 88%, la frecuencia de errores en la ejecución del trabajo es 64% percibida como escasamente ocurrente, Gráfico.2.

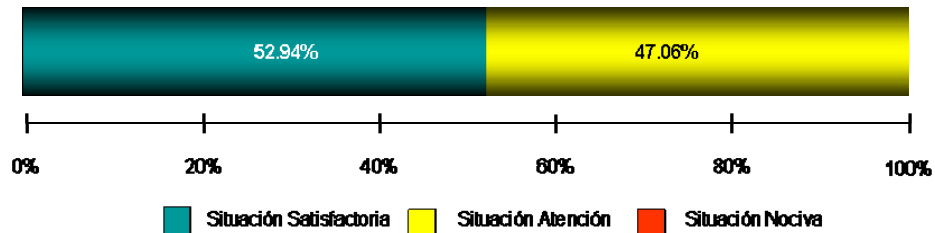


Gráfico 2
Factor Carga Mental
Fuente: Chávez, Carrasquero (2007)

Supervisión – Participación

Los resultados de la valoración que mide el grado de participación efectiva del trabajador en los distintos aspectos relacionados con el trabajo, los resultados muestran que el nivel de situación satisfactoria se encuentra en un 70.59% en contraste con situaciones de atención en un 29.41%, Gráfico 3. Los elementos incidentes en la valoración de atención se encuentran la presión ejercida por el supervisor un 58% indica que es constante; las consideraciones de los supervisores existe un 17% que se siente agredido por el trato de los supervisores, percepción que igualmente se ve reflejada en el método de supervisión (11% excesivo), supervisión del ritmo de trabajo es excesivo opina

un 11%, las conversaciones con los supervisores un 29% opina que es regular y un 11% se abstiene de dar respuesta.

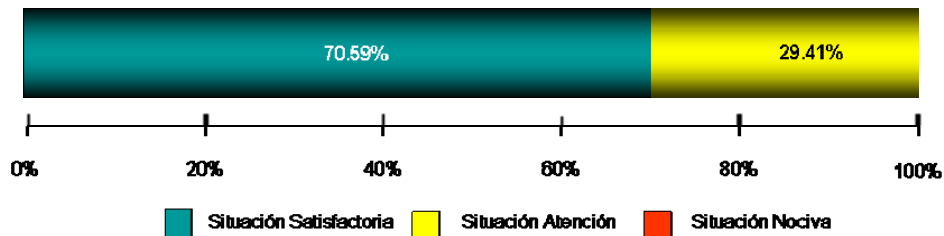


Gráfico 3
Factor Supervisión- participación
Fuente: Chávez, Carrasquero (2007)

Contenido del trabajo

En el caso valoratorio del contenido del trabajo, los resultados se promedian en 2.67, con una valoración cuantitativa de satisfactorio. Los elementos que integran este factor indican que el 70.59% se encuentra en la escala satisfactoria y un 29.41% en la escala de atención, Grafico 4.

Los elementos incidentes el 40% expresa que en su trabajo constantemente se aprenden cosas nuevas; 64% indica que constantemente se debe adaptar a nuevas situaciones; así como el 47% requiere una constante organización y planificación del trabajo

En referencia a la transmisión de información en el trabajo el 64% puntualiza que es constante, mientras que un 23% indica que a veces; se resalta la importancia de tener una buena memoria en un 58%, siendo este mismo porcentaje de respuesta para el caso de que constantemente se requiere de habilidades manuales para la ejecución del trabajo.

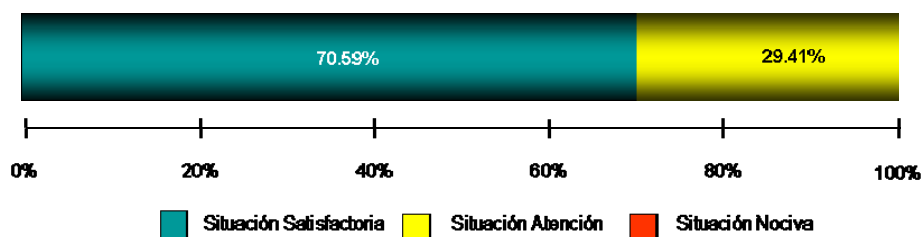


Gráfico 4
Factor Contenido del trabajo
Fuente: Chávez, Carrasquero (2007)

Con respecto a la repetitividad de las tareas de trabajo las posiciones se encuentran divididas entre un 35% que indica que es casi todo el tiempo, en igual porcentaje opinan que casi nunca es repetitivo, pero agrupando el espectro del rango se puede apreciar que

el 55% expresa algún grado repetitividad. Los aspectos motivacionales se centran en un 17% indica que el único motivador para ejecutar el trabajo es el salario.

Interés por el trabajador

Los resultados de este factor reflejan una media de valoración de 2.60 %, en una distribución de 94.12%, en la banda de satisfactoria y 5.88% en la banda de atención Grafica 5. Los cuatro elementos que conforman el factor indican que los resultados asociados a la promoción y formación un 34%, expresa que no es suficiente. Sobre los procesos de intracomunicación organizacional, reflejan que un 23% dice adolecer de charlas, reuniones, el 70% indica que la información escrita es buena, así como un 47% indica que las carteleras son efectivas como medio de información.

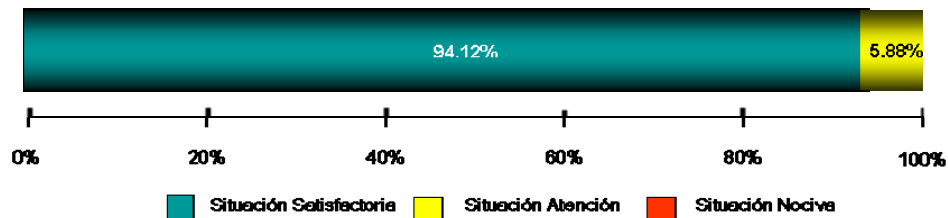


Gráfico 5
Factor Interés por el trabajador
Fuente: Chávez, Carrasquero (2007)

Relaciones personales

Se midió la calidad de las relaciones personales de los vigilantes, arrojando un promedio de 1.68 en la escala de 0 a 10, lo que representa una valoración cualitativa de satisfactoria. Los tres elementos que la componen distribuyen su rango en un 88.24% satisfactorio frente a un 11.26% de atención, Gráfico 6.

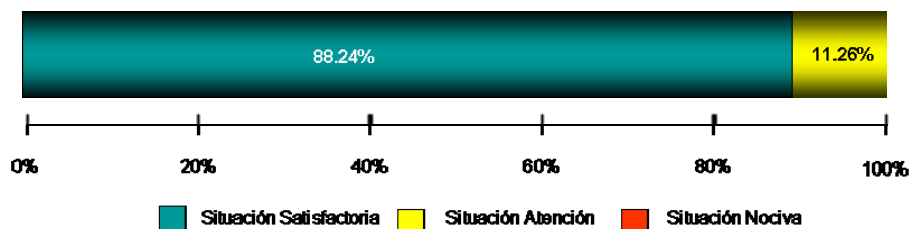


Gráfico 6
Factor Relaciones personales
Fuente: Chávez, Carrasquero (2007)

El perfil descriptivo internamente indica que el factor indican, que le 88%, permite solo el intercambio de algunas palabras durante el turno de trabajo. En referencia a la calidad de las relaciones a diversos niveles de la organización el 88% indica que con jefes el buena; 88% indica que las relaciones con compañeros en buena; 70% ratifica no tener relación con subordinados ya que no supervisa. Al respecto de las relaciones grupales el 88% indica que son de colaboración para con el trabajo y son muy positivas, pero un 5% indica que son negativas de rivalidad y enemistad así como un 5% no respondió.

Definición del Rol

Se considera los problemas derivados del rol laboral y organizacional otorgados a cada trabajador fue evaluado a partir de dos aspectos fundamentales como son la antigüedad y la conflictividad del rol. Este factor se sitúa en un promedio de 1.35 en la escala de 1 a 10. En referencia a la distribución porcentual de los elementos del factor en el rango de 94.12% en la escala de satisfactorio y 5.88 en la escala de atención, Gráfico 7.

Los resultados comentados a continuación refieren que lo que se debe de hacer en el trabajo esta muy claro 58% y 29% indica que claro; como hacerlo 52% indica que es muy claro y 41% claro; la calidad que se espera del trabajo que se cumple 47% claro y 29% muy claro; información necesaria para su ejecución 52% muy claro y 35% claro; la responsabilidad en un 41% esta muy clara, un 29% clara y 17% poco claro.

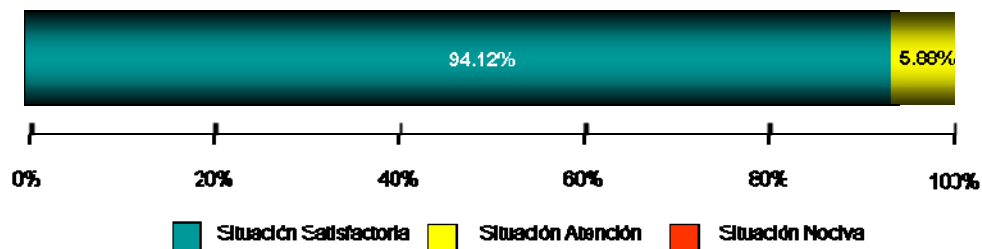


Gráfico 7
Factor Definición del Rol
Fuente: Chávez, Carrasquero (2007)

Los resultados comentados a continuación refieren que lo que se debe de hacer en el trabajo esta muy claro 58% y 29% indica que claro; como hacerlo 52% indica que es muy claro y 41% claro; la calidad que se espera del trabajo que se cumple 47% claro y 29% muy claro; información necesaria para su ejecución 52% muy claro y 35% claro; la responsabilidad en un 41% esta muy clara, un 29% clara y 17% poco claro.

En referencia a la conflictividad del rol el 28% indica que casi nunca faltan recursos para la ejecución del trabajo y un 35% indica que a veces; confrontación por instrucciones incompatibles el 94%, refiere que casi nunca se dan; asuntos en desacuerdo el 82% indica que casi nunca.

4. DISCUSIÓN

Los resultados de este estudio ilustran cómo la metodología cualitativa sirve para contextualizar la información cuantitativa proporcionada por un cuestionario. Como uno de los factores para el éxito de las iniciativas dirigidas a la prevención del estrés laboral que las soluciones sean específicas según el contexto¹⁰, para lo cual la experiencia directa de los trabajadores en el trabajo es un recurso esencial tanto para conocer los problemas como sus soluciones. Esta contextualización, es la concreción necesaria para llevar a cabo actividades de prevención de riesgos laborales en las empresas, en especial en tareas de alta exposición al riesgo como es el puesto de trabajo de vigilante de seguridad.

Los principales resultados del análisis de los factores de riesgo psicosocial son: 1) en general, el entorno psicosocial más negativo corresponde al factor autonomía temporal y la Carga mental; 2) Se refleja en las valoraciones descriptivas y en las conversaciones con los trabajadores ciertos rasgos de desmotivación y roces en las relaciones supervisor supervisado e interpersonales; 3) Es resaltante dentro de los resultados el elementos formación del personal y charlas con jefes son los elementos más críticos de atención .

El modelo original de estudio de factores de riesgo psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo-(INSHT) ⁹, permite la oportunidad de desarrollar las habilidades y la autonomía, pero se trata como una sola dimensión (decisión latitude), si bien el propio autor ilustra la posibilidad de que en determinados colectivos, como en el caso de músicos de una orquesta filarmónica, puedan funcionar de forma diferenciada². Es razonable pensar las exigencias derivadas por las condiciones del puesto de trabajo vigilante, con un alto impacto psicológico, asociado a los requerimientos neurosensoriales y a los efectos de coordinación y atención asociados a las tareas, de hecho este se refleja en la alta carga mental y la autonomía en el trabajo⁹.

En este sentido, los resultados son reafirmados cuando se contrastan con los reportes⁹ cuando se observa que los trabajadores de marina mercante expresan perturbaciones de caracteres especialmente irascibles y tensión durante la jornada de trabajo y más aun de niveles de sudor frío, cuando su autonomía temporal es limitada ⁹.

Igualmente, la fatiga percibida es una de las consecuencias que se desprenden de una sobrecarga de las exigencias de la tarea. La baja calidad del sueño nocturno a la cual están sujetos el personal de vigilancia, esta asociado a un efecto de fatiga residual, considerando en este sentido que este personal sea más sensible y menos resilientes a los efectos de la carga mental impuesta por su trabajo⁹.

Al considerar los resultados encontrados, un factor relevante y que se infiere esta ligado a la alta carga mental encontrada es la relación supervisión-participación donde se denota una falta de participación y autonomía decisional del trabajador en aspectos relacionados con el desempeño y los procesos de trabajo. Tomando en cuenta que el factor supervisión-participación, y relaciones personales tienen interesantes implicaciones como factores de apoyo que reducen la carga mental, estos factores que están incidiendo en los niveles de exigencia psicológica y posiblemente relacionados con el tipo de ronda de vigilancia o locación donde se realiza.

Otro factor interesante e incidente en la carga mental, es el interés por el trabajador, en el cual es consistente la presencia de un malestar y preocupación de carácter personal y a largo plazo, por su estabilidad en el empleo, evolución de la carrera, el adiestramiento y facilidades de información suministradas por los supervisores, para la ejecución de la tarea.

5. CONCLUSIONES

En general, los resultados indican que los factores psicosociales que más afecta al personal de vigilancia son, la autonomía temporal y la carga mental. En algún sentido los resultados dejan observar cierto grado de malestar en las relaciones supervisor – supervisado y expectativas por la formación y claridad en los límites de responsabilidad delegados o adquiridos en sus funciones de trabajo.

Los focus group sirven para corroborar y ampliar la información de los cuestionarios de evolución, contextualizando la información obtenida de manera cuantitativa de manera cualitativa lo que se traduce en una mejor interpretación de los resultados.

6. AGRADECIMIENTOS

Nuestro agradecimiento al personal de vigilancia de las empresas estudiadas, por la dedicación y el tiempo dispuesto para este estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Landsbergis PA, Schnall PL, Pickering TG, Warren K, Schwartz JE. (2003) **Life course exposure to strain and ambulatory blood pressure among men.** Am J Epidemiol. 107:998-1006.

Jonge J.de, Bosman H, Siegrist J. (2000) **Job Strain effort reward imbalance and employee well being: A large-scale cross-sectional study.** Soc Sci Med. 50:1317-27.

Landsbergis PA, Schnall PL, Deitz DK, Warren K, Pickering TG, Schwartz JE. (1998) **Job strain and health behaviors: Results of a prospective study.** Am Health Promot; 12:237-45.

Benavides FG, Gimeno D, Benach J, Martínez JM, Jarque S, Berra A, Devesa J. (2002) **Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas.** Gac Sanit; 16:222-9.

Martín –Daza F, Pérez Bilbao J. (1994) **NTP 443. Factores psicosociales : metodología de evaluación.** Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Cuestionario de Evaluación de Factores psicosociales (2001) **Ayuda informática.** Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Rick J, Briner RB, Daniels K, Perryman S, Guppy A (2001) **A critical review of psychosocial hazard measures Brighton:** Health and Safety Executive.

FORUM HUMANES

Revista de Investigación

Agencia europea para la prevención de riesgos psicosociales y estrés laboral en la práctica. Luxemburgo (2003). Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidad de Europeas.

Carrasquero E.(2003) **Análisis Cronoergonómico de la jornada 12 horas en sistema 7x7 en trabajadores de servicios marítimos de Venezuela.** ORP 2004

Artazcoz L, Cruz JL, Moncada S, Sánchez A.(1996) **Estrés y tensión laboral en enfermeras y auxiliares de clínicas de hospital.** Gac Sanit.10:282-292.